

# Bezirksdirektion Hannover

Unser schneller und persönlicher Service

## Unsere Bürozeiten

Montag bis Donnerstag von 8.30 - 17.00 Uhr  
Freitag von 8.30 - 15.00 Uhr

## Rufen Sie uns an

0511/51 51 17-630

## Schreiben Sie uns per E-Mail

[hannover@ks-auxilia.de](mailto:hannover@ks-auxilia.de)

## Unsere Postanschrift

### BD Hannover/Hamburg

Kleine Johannisstraße 20  
20457 Hamburg

## Unser Vermittler-Portal

<https://vermittler.ks-auxilia.de>

## Ihre Ansprechpartner



**Mathias Bendryn**  
Bezirksdirektor Hannover

---



**Silke Griem**  
Mitarbeiterin  
Vermittler-Service

---



**Stefanie Gülker**  
Mitarbeiterin  
Vermittler-Service

---



**Oliver Gulin**  
Mitarbeiter  
Vermittler-Service

---



**Sabine Preisler**  
Mitarbeiterin  
Vermittler-Service

---



# Service-Standards

Leistungszusagen Ihrer KS/AUXILIA

## Allgemeine Grundsätze

---

### Vertrauen

Wir vertrauen Ihnen und Sie können uns vertrauen. Mündliche Abreden müssen anschließend von Ihnen nicht schriftlich dokumentiert werden.

### Kompetenz

Während der Geschäftszeiten unserer Service-Teams steht Ihnen immer ein fachlich qualifizierter Ansprechpartner zur Verfügung.

### Telefon-Service

Wir bieten Ihnen eine hervorragende telefonische Erreichbarkeit. Sollte es vorkommen, dass Sie uns nicht erreichen, rufen wir schnell und zuverlässig zurück.

### Digitale Services

Ihre Prozesseffizienz unterstützen wir bestmöglich. Unser Vermittler-Portal bietet Ihnen die Möglichkeiten, Kunden und Vermittlerdokumente einzusehen, Angebote zu rechnen sowie nutzerfreundlich Anträge, Leistungsfälle und Vertragsänderungen online einzugeben. Viele Maklerverwaltungsprogramme haben wir bereits über die BiPRO- und wichtige Vergleichsrechner über eine Antragschnittstelle angebunden.

## Ihr Service-Team vor Ort

---

### Telefonische Erreichbarkeit

Montag bis Donnerstag 8.30-17.00 Uhr  
Freitag bis 15.00 Uhr

### Erster Ansprechpartner

Wir sind Ihr erster Ansprechpartner für alle Fragen rund um Angebote, Deckungsaufgaben, Vertragsauskünfte, Änderungen, Courtage etc.

### Sanierungen

Wenn Sanierungen anstehen, kontaktieren wir zuerst Sie. Sie sind immer unser erster Ansprechpartner.

### Schulungen

Wir bieten Ihnen IDD-konforme Schulungen für Ihren Innen- und Außendienst. Mit Info-Treffs in Ihrer Region, Online Info-Treffs (Webinare) oder Vorträgen auf Veranstaltungen unterstützen wir Sie fachlich in Ihrer Weiterbildung.

### Angebote

Wir unterstützen Sie bei der Angebotsberechnung direkt am Telefon und erstellen auf Wunsch Gewerbeangebote inklusive aller Unterlagen.

## Vertrags-Service

---

### Telefonische Erreichbarkeit

Montag bis Donnerstag 8.00-18.00 Uhr  
Freitag bis 16.00 Uhr

### Neuanträge

Die Zustellung der Police erfolgt sofort (ePolice) oder innerhalb von 3 bis 6 Werktagen per Post.\*

### Vertragsänderungen

Die Bestätigung vertragsrelevanter Änderungen erfolgt innerhalb von 3 bis 6 Werktagen.\*

### Auskunft

Ihre Kunden erhalten sofort eine qualifizierte Auskunft.

## Rechts-Service

---

### Telefonische Erreichbarkeit

Montag bis Donnerstag 8.00-18.00 Uhr,  
Freitag bis 16.00 Uhr. Außerhalb dieser Zeiten, auch nachts und am Wochenende hilft Ihnen unsere 24 h-Anwaltsberatung.

### Rechtsberatung

Der Versicherte erhält über unseren Rechts-Service immer und sofort eine kostenfreie telefonische Erstberatung durch AUXILIA vermittelte, spezialisierte, unabhängige Rechtsanwälte – in versicherten, in nicht versicherten und sogar in nicht versicherbaren Angelegenheiten.

### Leistungszusage

Über die Leistungszusage entscheiden wir sofort am Telefon.\*

### Antwort

Die schriftliche Rückmeldung über die Bearbeitung des Leistungsfalls erfolgt innerhalb von 3 bis 6 Werktagen.

### Feste Ansprechpartner

Der Mitarbeiter der AUXILIA, mit dem Sie in einem Leistungsfall zuerst Kontakt aufgenommen haben, bleibt für Sie der feste Ansprechpartner (keine Call-Center-Strukturen).

Ihr Bezirksdirektor der Region Hannover

Mathias Bendryn

\* Voraussetzung ist, dass es sich um einen Standardprozess handelt und uns alle Unterlagen und Informationen zur Prüfung vorliegen.



**KRAFTFAHRER-SCHUTZ e.V.** Automobilclub  
**AUXILIA** Rechtsschutz-Versicherungs-AG  
**KS** Versicherungs-AG

Der direkte Draht  
für alle Rechtsfragen  
**089/539 81 - 333**

24-Stunden-Service

Der direkte Draht  
zum Vertrags-Service  
**089/539 81 - 222**